

# Projektni zadatak iz predmeta upravljanje kvalitetom

	<i>Ime i prezime</i>	<i>Datum</i>	<i>Potpis</i>
<i>Autor:</i>			
<i>Odobrio:</i>	Ivan Janićijević, Ana Horvat		
<i>Verzija: 1</i>	<i>Ref. broj:</i>	Ubacite Broj grupe!!!!	<i>Strana 1 od 15</i>

## Sadržaj:

<b>Polazni podaci za projekat.....</b>	<b>3</b>
<b>Zadatak 1. Osnove za upravljanje kvalitetom .....</b>	<b>4</b>
1.1 Definisanje i kategorizacija izlaza poslovnog sistema .....	5
1.2 Definisanje osnovnih procesa stvaranja proizvoda i/ili usluga .....	6
1.3 Definisanje i kategorizacija ulaza poslovnog sistema .....	7
1.4 Određivanje tipa organizacionog sistema .....	7
1.5 Globalna struktura organizacionog sistema .....	7
1.6 Katalog usluga i procesa podsistema upravljanja .....	8
1.7 Vodeći računa o prethodno definisanim elementima i osnovnim pravilima formulisanja politike kvaliteta, definisati dokument Izjave o politici kvaliteta. Dokument pripremiti u obliku pogodnom za njegovo saopštavanje (distribucija, javno isticanje i sl.) unutar Vašeg organizacionog sistema. Objasniti način saopštavanja ovog dokumenta zaposlenim u organizacionom sistemu. ....	8
1.8 Na osnovu definisane Izjave o politici kvaliteta definisati odgovarajuće ciljeve kvaliteta. Ciljeve kvaliteta definisati na nivou organizacionog sistema i nivou podsistema. Voditi računa o vezi globalnih ciljeva sadržanih u politici kvaliteta, ciljeva organizacionog sistema i podsistema. ....	9
1.9 Definirati plan realizacije definisanih ciljeva kvaliteta. ....	9
<b>Zadatak 2. ....</b>	<b>10</b>
2.1 Za svaki od izlaza iz organizacionog sistema identifikovati odnosne korisnike istih. Opisati ove korisnike. Za svakog od korisnika identifikovati potrebe u vezi sa ovim izlazom. Kako se utvrđuju/iskazuju ove potrebe za slučaj izlaza organizacionog sistema iz vašeg primera? .....	11
2.2 Definirati i specificirati PoQ produkta (proizvoda/usluga). Oceniti značaj svakog od elemenata PoQ. Izvršiti kategorizaciju ovih elemenata u odnosu na obeležja kvaliteta (bezbednost, ekološki zahtevi, funkcionalnost ...). ....	11
2.3 Definirati i specificirati PrQ. ....	12
2.4 Definirati integralni kvalitet produkta na vašem primeru.....	12
2.5 Objasniti kako se utvrđuje ostvareni kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja ostvarenog kvaliteta za vaš primer.....	12
2.6 Objasniti kako se utvrđuje upotrebnii kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja upotrebnog kvaliteta za vaš primer.....	12
2.7 Izvršiti analizu uticaja pojedinih podsistema na kvalitet produkata. Objasniti kako oni svojim procesima utiču na kvalitet produkata. ....	12
2.8 Izvršiti analizu zahteva standarda JUS ISO 9001. Izdvojiti elemente standarda koji se jasno odnose na prethodno identifikovane podsisteme i njihove procese.....	13

## Polazni podaci za projekat

## **Zadatak 1. Osnove za upravljanje kvalitetom**

**Za odabrani organizacioni sistem :**

**1.1 Definisati izlaze (proizvode, usluge, otpad). Izvršiti kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima.**

**1.2 Definisati osnovne procese stvaranja proizvoda i/ili usluga.**

**1.3 Definisati osnovne ulaze (resurse) za procese stvaranja proizvoda i/ili usluga. Izvršiti kategorizaciju ovih ulaza prema datim kriterijumima.**

**1.4 Odrediti tip organizacionog sistema kojem pripada odabrani organizacioni sistem.**

**1.5 Prikazati globalnu strukturu odabranog organizacionog sistema**

**1.6 Identifikovati usluge i procese podsistema upravljanja organizacionog sistema.**

**1.7 Vodeći računa o definisanim elementima i osnovnim pravilima formulisanja politike kvaliteta, definisati dokument Izjave o politici kvaliteta. Dokument pripremiti u obliku pogodnom za njegovo saopštavanje (distribucija, javno isticanje i sl.) unutar Vašeg organizacionog sistema. Objasniti način saopštavanja ovog dokumenta zaposlenim u organizacionom sistemu.**

**1.8 Na osnovu definisane Izjave o politici kvaliteta definisati odgovarajuće ciljeve kvaliteta. Ciljeve kvaliteta definisati na nivou organizacionog sistema i nivou podsistema. Voditi računa o vezi globalnih ciljeva sadržanih u politici kvaliteta, ciljeva organizacionog sistema i podsistema.**

**1.9 Definisati plan realizacije definisanih ciljeva kvaliteta.**

**1.1 Definisanje i kategorizacija izlaza poslovnog sistema**

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	K1	K2

**T** - proizvod koji se troši

**U** - proizvod koji se upotrebljava čiji kvalitet ne može da se održava

**U (MO)** - proizvod koji se upotrebljava čiji kvalitet može da se održava

**R** - proizvod koji ide u dalju reprodukciju

**Š** - proizvod koji se široko koristi

**UŽ** - usluga za živa bića

**UP** - usluga za proizvod

**Č** - čvrsti otpad

**T** - tečni otpad

**G** - gasoviti otpad

**E** - zračenja i sl.

**R** - reciklaža i ponovna upotreba

**U** - uništavanje

**D** - deponovanje

**1.2 Definisane osnovne procese stvaranja proizvoda i/ili usluga**

R. broj	Oznaka i naziv procesa

**1.3 Definisanje i kategorizacija ulaza poslovnog sistema**

<b>R. broj</b>	<b>Oznaka i naziv predmeta rada</b>	<b>K</b>
1.	<b>1. Ljudski resursi</b> 1.1 1.2 1.3  <b>2. Materijal</b> 2.1  <b>3. Sredstva za rad i alat</b>  <b>4. Dokumentacija</b>  <b>5. Infrastruktura</b>  <b>6. Novac</b>	

F - fiksni resurs

P - potrošni resurs

**1.4 Određivanje tipa organizacionog sistema****1.5 Globalna struktura organizacionog sistema**

**1.6 Katalog usluga i procesa podsistema upravljanja**

R. broj	Oznaka i naziv usluge

R. broj	Oznaka i naziv procesa

**1.7 Vodeći računa o prethodno definisanim elementima i osnovnim pravilima formulisanja politike kvaliteta, definisati dokument Izjave o politici kvaliteta. Dokument pripremiti u obliku pogodnom za njegovo saopštavanje (distribucija, javno isticanje i sl.) unutar Vašeg organizacionog sistema. Objasniti način saopštavanja ovog dokumenta zaposlenim u organizacionom sistemu.**



**1.8 Na osnovu definisane Izjave o politici kvaliteta definisati odgovarajuće ciljeve kvaliteta. Ciljeve kvaliteta definisati na nivou organizacionog sistema i nivou podsistema. Voditi računa o vezi globalnih ciljeva sadržanih u politici kvaliteta, ciljeva organizacionog sistema i podsistema.**

<b>R. broj</b>	<b>Opšti (globalni) cilj</b>	<b>Poseban cilj</b>

**1.9 Definirati plan realizacije definisanih ciljeva kvaliteta.**

<b>R. broj</b>	<b>Poseban cilj</b>	<b>Nosilac (Podsistem)</b>	<b>Rok</b>	<b>Dokazi o realizaciji</b>

## **Zadatak 2.**

- 2.1 Za svaki od izlaza iz organizacionog sistema identifikovati odnosne korisnike istih. Opisati ove korisnike. Za svakog od korisnika identifikovati potrebe u vezi sa ovim izlazom. Kako se utvrđuju/iskazuju ove potrebe za slučaj izlaza organizacionog sistema iz vašeg primera?**
- 2.2 Definisati i specificirati PoQ produkta (proizvoda/usluga). Oceniti značaj svakog od elemenata PoQ. Izvršiti kategorizaciju ovih elemenata u odnosu na obeležja kvaliteta (bezbednost, ekološki zahtevi, funkcionalnost ...).**
- 2.3 Definisati i specificirati PrQ.**
- 2.4 Definisati integralni kvalitet produkta na vašem primeru.**
- 2.5 Objasniti kako se utvrđuje ostvareni kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja ostvarenog kvaliteta za vaš primer.**
- 2.6 Objasniti kako se utvrđuje upotrebnii kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja upotrebnog kvaliteta za vaš primer.**
- 2.7 Izvršiti analizu uticaja pojedinih podsistema na kvalitet produkata. Objasniti kako oni svojim procesima utiču na kvalitet produkata.**
- 2.8 Izvršiti analizu zahteva standarda JUS ISO 9001. Izdvojiti elemente standarda koji se jasno odnose na prethodno identifikovane podsisteme i njihove procese.**

**2.1 Za svaki od izlaza iz organizacionog sistema identifikovati odnosne korisnike istih. Opisati ove korisnike. Za svakog od korisnika identifikovati potrebe u vezi sa ovim izlazom. Kako se utvrđuju/iskazuju ove potrebe za slučaj izlaza organizacionog sistema iz vašeg primera?**

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Opis i kategorizacija korisnika	Opis potreba i načina utvrđivanja

**2.2 Definisati i specificirati PoQ produkta (proizvoda/usluga). Oceniti značaj svakog od elemenata PoQ. Izvršiti kategorizaciju ovih elemenata u odnosu na obeležja kvaliteta (bezbednost, ekološki zahtevi, funkcionalnost ...).**

R. broj	PoQ	Značaj	Obeležje kvaliteta

*Oceniti značaj na skali od 1 do 5. (5 najveći značaj)*

*Obeležja kvaliteta: bezbednost, ekološke osobine, funkcionalnost, mogućnost održavanja, izgled*

2.3 Definirati i specificirati PrQ.

2.4 Definirati integralni kvalitet produkta na vašem primeru.

2.5 Objasniti kako se utvrđuje ostvareni kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja ostvarenog kvaliteta za vaš primer.

2.6 Objasniti kako se utvrđuje upotrebnost kvaliteta produkta. Navesti primere iskazivanja upotrebnog kvaliteta za vaš primer.

2.7 Izvršiti analizu uticaja pojedinih podsistema na kvalitet produkata. Objasniti kako oni svojim procesima utiču na kvalitet produkata.

R. broj	Naziv podsistema	Proces	Opisati kako utiče na Q
1.	Specijalizovani	<i>Ubaciti Vaše procese</i>	
		Održavanje prostora	
		Održavanje opreme	
2.	Upravljanje	Upravljanje organizacionim sistemom	
		Definisanje politike kvaliteta	
		Definisanje ciljeva kvaliteta	
3.	Nabavka	Definisanje i prijem zahteva za nabavkom	
		Izbor isporučioaca	
		Prijem roba i usluga	
		Skladištenje, čuvanje roba	
4.	Prodaja	Prijem i obrada zahteva	
		Izrada ponude	
		Isporuka	
		Prijem i obrada reklamacija	
5.	Kadrovi	Prijem ljudskih resursa	
		Osposobljavanje ljudskih resursa	

6.	Kvalitet	Upravljanje mernim sredstvima	
		Proces kontrole kvaliteta	
		Interne provere	
7.	Istraživanje i razvoj	Projektovanje proizvoda/usluga	
		Projektovanje tehnologije izrade proizvoda/pružanja usluga	
8.	Marketing	Istraživanje potreba korisnika/potrošača	
		Utvrdjivanje nivoa zadovoljstva korisnika	
9.	Pravno normativni	Praćenje zakona koji se odnose na produkt	
10.	Ekonomika	Obračun i analiza troškova izrade proizvoda/pružanja usluga	
11.	Finansija	Obračun ličnih dohodaka	
		Likvidatura	
		Pružanje knjigovodstvenih usluga	
12.	Informacioni	Projektovanje informacionog sistema	
		Održavanje informacionog sistema	

**2.8 Izvršiti analizu zahteva standarda JUS ISO 9001. Izdvojiti elemente standarda koji se jasno odnose na prethodno identifikovane podsisteme i njihove procese.**

R. broj	Naziv podsistema	Proces	Odnosni elementi standarda
1.	Specijalizovani	<i>Ubaciti Vaše procese</i>	
		Održavanje prostora	

		Održavanje opreme	
2.	Upravljanje	Upravljanje organizacionim sistemom	
		Definisanje politike kvaliteta	
		Definisanje ciljeva kvaliteta	
3.	Nabavka	Definisanje i prijem zahteva za nabavkom	
		Izbor isporučioaca	
		Prijem roba i usluga	
		Skladištenje, čuvanje roba	
4.	Prodaja	Prijem i obrada zahteva	
		Izrada ponude	
		Isporuka	
		Prijem i obrada reklamacija	
5.	Kadrovi	Prijem ljudskih resursa	
		Osposobljavanje ljudskih resursa	
6.	Kvalitet	Upravljanje mernim sredstvima	
		Proces kontrole kvaliteta	
		Interne provere	
7.	Istraživanje i razvoj	Projektovanje proizvoda/usluga	
		Projektovanje tehnologije izrade proizvoda/pružanja usluga	
8.	Marketing	Istraživanje potreba korisnika/potrošača	
		Utvrđivanje nivoa zadovoljstva korisnika	
9.	Pravno normativni	Praćenje zakona koji se odnose na produkt	

10.	Ekonomika	Obračun i analiza troškova izrade proizvoda/prućanja usluga	
11.	Finansija	Obračun lićnih dohodaka	
		Likvidatura	
		Pružanje knjigovodstvenih usluga	
12.	Informacioni	Projektovanje informacionog sistema	
		Održavanje informacionog sistema	